

I. COMUNIDAD DE MADRID

D) Anuncios

Consejería de Digitalización

36 *RESOLUCIÓN de 4 de julio de 2025, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Digitalización, por la que se dispone la publicación, en el “Diario Oficial de la Unión Europea” y en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, de la licitación del contrato denominado “Mantenimiento y gestión integral del Centro de Atención Personalizada (CAP) del Servicio Madrileño de Salud de la Comunidad de Madrid”.*

1. Poder adjudicador:
 - a) Nombre: Consejería de Digitalización.
 - b) Número de identificación fiscal: S-7800001-E.
 - c) Dirección:
 1. Dependencia: Subdirección General de Gestión Económico-Administrativa.
 2. Domicilio: Gran Vía, número 30, cuarta planta.
 3. Localidad y código postal: 28013 Madrid.
 4. País: España.
 5. Código NUTS: ES300 Comunidad de Madrid.
 6. Teléfonos:
 - Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. División de Contratación. Teléfono: 917 204 103.
 - Pliego de Prescripciones Técnicas. Subdirección General de Innovación y Soluciones Asistenciales. Teléfono: 913 442 261.
 7. Correo electrónico:
 - contrata.digitalizacion@madrid.org (consultas sobre el PCAP).
 - og.sis@salud.madrid.org (consultas sobre el PPT).
 8. Dirección de Internet del “perfil del contratante”:
 - <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>
2. Dirección electrónica o de Internet en la que estarán disponibles los pliegos de la contratación para un acceso libre, directo, completo y gratuito:
 - <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>
3. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:
 - a) Tipo de poder adjudicador: Autoridad regional.
 - b) Principal actividad: Servicios públicos generales.
4. Cuando proceda, indicación de que el poder adjudicador es una central de compras, o de que se va a utilizar alguna otra forma de contratación conjunta: No procede.
5. Código NUTS del emplazamiento principal de las obras en el caso de los contratos de obras, o código NUTS del lugar principal de la entrega o de ejecución de los contratos de suministros y de servicios: ES300 Comunidad de Madrid.
6. Legislación nacional aplicable: Ley 9/2017.
7. Sujeto a regulación armonizada: Sí.
8. Descripción de la licitación:
 - a) Tipo: Servicios.
 - b) Contrato mixto: No.
 - c) Descripción:

El objeto del servicio es el mantenimiento y gestión de diversos servicios que se prestan actualmente a través del CAP de la Consejería de Sanidad de la CAM, así como contribuir al despliegue técnico y de gestión para asumir otros servicios que puedan requerirse en un futuro durante la duración del contrato.

Entre los servicios destacan:

- La gestión de la cita en los centros de atención primaria.
- La gestión de la cita en atención hospitalaria cuando cuya demanda es generada desde atención primaria.
- La gestión de las citas y comunicaciones con los cribados de mama (Programa de Detección de Cáncer de Mama), de colon (Programa de Prevención de Cáncer Colorrectal) y de cérvix (Programa de Detección Precoz del Cáncer de Cérvix).
- Gestión de la Lista de Espera Quirúrgica.
- Soporte de aplicaciones de uso por parte de la ciudadanía.

Adicionalmente, se proveen los siguientes servicios:

- Análisis funcional de campañas en la plataforma CRM (Customer Relationship Management), incluyendo salud ciudadana, servicios de información, etc.
- Sustitución y mantenimiento hardware y software de los quioscos desplegados en los centros de salud de Atención Primaria. Actualmente hay 124 terminales desplegados por la CAM.
- Implementación y mantenimiento de los protocolos definidos por el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) para los servicios existentes en el CAP y los nuevos que se definan en el CRM existente en el SERMAS. Los trabajos a realizar se ajustarán a las especificaciones recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige este contrato.

d) Código CPV:

- 79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas.
- 72514300-4 Servicios de gestión de instalaciones para el mantenimiento de sistemas informáticos.

e) Número de referencia: A/SER-054619/2024.

f) División en lotes: No.

9. Orden de magnitud total estimado del contrato o los contratos: cuando los contratos estén divididos en lotes, esta información se facilitará para cada lote:

- a) Valor estimado: 40.107.382,22 euros.
- b) Presupuesto base de licitación:

- Base imponible: 17.507.190,65 euros.
- Importe del IVA: 3.676.510,04 euros.
- Importe total: 21.183.700,69 euros.

10. Admisión o prohibición de variantes: No se admiten

11. Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición:

— Total: 24 meses, siendo la fecha prevista para el inicio del contrato el 1 de noviembre de 2025.

— Procede la prórroga del contrato: Sí.

— Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: 48 meses.

12. Condiciones de participación:

- a) Solvencia económica y financiera y técnica o profesional: apartado 7 de la cláusula 1.^a del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- b) Habilitación: No procede.

13. Tipo de procedimiento de adjudicación:

- a) Tramitación: Ordinaria.
- b) Tramitación anticipada: No.
- c) Motivos de urgencia: No.
- d) Procedimiento: Abierto.

14. Se aplica un acuerdo marco: No.

Se aplica un sistema dinámico de adquisición: No.

Se utiliza una subasta electrónica: No.

15. Información relativa a los lotes: No procede.

16. En el caso de procedimientos restringidos, de licitación con negociación, de diálogo competitivo o de asociación para la innovación, cuando se haga uso de la facultad de

reducir el número de candidatos a los que se invitará a presentar ofertas, a negociar o a participar en el diálogo: No procede.

17. Para el procedimiento de licitación con negociación, el diálogo competitivo o la asociación para la innovación, se indicará, si procede, que se recurrirá a un procedimiento que se desarrollará en fases sucesivas con el fin de reducir progresivamente el número propuesto de candidatos y criterios objetivos que se utilizarán para elegir a los candidatos en cuestión: No procede.

18. Condiciones particulares a las que está sometida la ejecución del contrato: Se establecen como condiciones especiales de ejecución las señaladas en el apartado 19 de la cláusula 1.^a del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

19. Criterios de adjudicación:

- a) Criterios cuya valoración depende de un juicio de valor sobre 2: Hasta 30 puntos.
 - A.1.1. Adecuación de la solución y herramientas: hasta 10 puntos.
 - A.1.2. Mecanismos de integración: hasta 5 puntos.
 - A.1.3. Soporte a servicios asistenciales: hasta 5 puntos.
 - A.1.4. Organización equipos de trabajo: hasta 5 puntos.
 - A.1.5. Plan de puesta en marcha hasta 5 puntos.
- b) Criterios evaluables mediante aplicación de fórmula matemática sobre 3: Hasta 70 puntos.
 - B.1. Precio: Hasta 60 puntos.
 - B.2. Certificados de experiencia en la plataforma Onesait Healthcare Channels: Hasta 10 puntos.

20. Plazo de recepción de ofertas: martes, 5 de agosto de 2025.

21. Dirección a la que deberán transmitirse las ofertas: La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos. En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL, <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Para la presentación de ofertas por medios electrónicos deben tenerse en cuenta las indicaciones de la cláusula 11.^a del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

22. Cuando se trate de procedimientos abiertos:

- a) Plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta: 2 meses.
- b) Fecha, hora y lugar de la apertura de las ofertas: 6 de agosto de 2025 a las 10:00 horas. Gran Vía, número 30.
- c) Personas autorizadas a asistir a dicha apertura: Acto no público.

23. Lengua o lenguas en las que deberán redactarse las ofertas o las solicitudes de participación: Castellano.

24. Información sobre flujos de trabajo electrónico:

- a) Se aceptará la presentación electrónica de ofertas o de solicitudes de participación: Sí.
- b) Se utilizarán pedidos electrónicos: No.
- c) Se aceptará la facturación electrónica: Sí.

25. Información sobre si el contrato está relacionado con un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: No hay financiación de la Unión Europea.

26. Procedimientos de recurso:

a) Recurso Especial en materia de contratación:

1. Órgano competente: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.
2. Dirección: Plaza de Chamberí, número 8, planta quinta.
3. Localidad: Madrid.
4. Código postal: 28010.
5. País: España.
6. Plazo de presentación: 15 días hábiles.

b) Recurso contencioso-administrativo:

1. Órgano competente: Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.
2. Dirección: Calle General Castaños, número 1.
3. Localidad: Madrid.
4. Código postal: 28001.

5. País: España.
6. Plazo de presentación: Dos meses.
27. Fechas y referencias de publicaciones anteriores: No procede.
28. Fecha de envío del anuncio: 4 de julio de 2025.
29. Indicación de si el ACP es aplicable al contrato: No.
30. Otras informaciones: Las proposiciones se presentarán en tres sobres.

Madrid, a 4 de julio de 2025.—La Secretaria General Técnica, Judit Díez Manzanedo.

(01/11.235/25)

